

**KINERJA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH (UPTD) JEMBATAN TIMBANG
DINAS PERHUBUNGAN KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI
SULAWESI UTARA (SUATU STUDI DI UPTD JEMBATAN TIMBANG
PINELENG)**

**BILL CLINTON MONGKAREN
ARIE. J. RORONG
GUSTAF. B. TAMPI**

ABSTRACT : *This study aims to identify and observe the performance of Regional Technical Implementation Unit (UPTD) Weigh Department of Communication and Information Technology of North Sulawesi province, in UPTD Weigh Pineleng in carrying out its duties and responsibilities. Based on Government Regulation No. 35 Year 2000 regarding Government Authority and Authority of the Provincial Government as Autonomous Region, the provincial government has the authority in the field of licensing and control overloading and orderly use of roads in the province, setting a maximum limit load, and to determine the location and management of Weigh Bridges. But in practice as well as the fact that there are showing problems - problems that arise, such as oversight of the leadership that is still not good, causing a lot going on extortion, then the problem of infrastructure to support the performance such as CCTV, computer administration, a printer, a patrol vehicle, then the problem of coordination and disciplinary problems.*

The research method used in this study is a qualitative method, the technique of primary and secondary data collection is done by library studies and field studies (interviews, documentary studies and observations). As for the informants of this study is the first person UPTD Head Weigh, 1 Head of Operations Section Weigh Wangurer and Pineleng, 4 service users (motorists), 6 Employees / Officers Operations Weigh Pineleng.

The results showed that the performance Regional Technical Implementation Unit (UPTD) Weigh Department of Communication and Information Technology of North Sulawesi Province, in UPTD Weigh Pineleng measured from the concept by Gibson (1989) with the indicator, namely productivity, efficiency, Keadaptasian, Satisfaction and Development , In view of the aspect of Satisfaction, and Productivity Keadaptasian can say is not maximized. This occurs because the view-level results of work done UPTD program Weigh Pineleng still complaints from service users or motorists at Weigh Stations. Then, from the aspect of development and efficiency is still lack of training, supervision, and coordination and discipline as well as the infrastructure that still support.

Referring to the discussion and conclusions above, it is suggested Leaders Weigh UPTD more firmly in control, coordination, and as well as disciplinary sanctions against employees in performing their duties and functions. Besides the need for provision of facilities and infrastructure to support the increase in UPTD Weigh administration Pineleng such as computers, printers, CCTV, patrol vehicles, and loading and unloading equipment.

Keywords: *Performance, UPTD Weigh*

PENDAHULUAN

Sejak di berlakukannya Undang – Undang no 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, yang merupakan perwujudan dari konsep desentralisasi atau otonomi daerah, maka dalam hal ini daerah mulai di berikan kesempatan seluas – luasnya untuk mengelolah sendiri segala sesuatu yang berhubungan dengan Pembangunan, Ekonomi dan Pemerintahan Daerah tersebut. Pemerintah daerah mulai menyusun APBD dan Pendapatan Asli Daerah mereka untuk menopang keuangan

untuk pembangunan fisik maupun non fisik di daerah tersebut. Pendapatan Asli Daerah yang dimaksudkan adalah hasil dari daerah tersebut berupa Pajak, Retribusi Daerah dan Pengelolaan Daerah lainnya. Itu semua di lakukan untuk menyeimbangkan system pembangunan di pusat dan daerah.

Dalam rangka mencapai tujuan pembangunan nasional sebagai bentuk pengamalan pancasila, transportasi memiliki posisi yang penting dan strategis dalam pembangunan bangsa yang berwawasan

lingkungan dan hal ini harus tercermin pada kebutuhan mobilitas seluruh sektor dan wilayah. Transportasi merupakan sarana yang penting dan strategis dalam memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan serta mempengaruhi semua aspek kehidupan bangsa dan negara. Pentingnya transportasi tersebut tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang dari dan keseluruh pelosok tanah air, bahkan dari dan keluar negeri. Disamping itu transportasi juga berperan sebagai penunjang, pendorong dan penggerak bagi pertumbuhan daerah yang berpotensi namun belum berkembang dalam upaya peningkatan dan pemerataan pembangunan serta hasil – hasilnya. Sehubungan dengan itu transportasi penumpang dan barang dalam kota, antar kota dan antar daerah harus dibina dan dikembangkan agar mampu berperan dalam meningkatkan kelancaran arus penumpang dan barang selaras dengan dinamika pembangunan, keamanan, ketertiban, dan keselamatan perlu mendapat perhatian khusus.

Seiring lajunya pertumbuhan ekonomi di Sulawesi Utara, maka makin laju pula tingkat kepadatan jalan. Hal tersebut bersamaan dengan kualitas volume muatan kendaraan yang kian hari cenderung bertambah berat. Dulu memang volume kendaraan yang bermuatan masih sangat kurang dan muatannya juga masih sangat rendah, tetapi sekarang malah sebaliknya kendaraannya semakin banyak dan muatannya juga sering berlebihan. Keadaan ini akan berdampak pada terjadinya kerusakan terhadap jalan (melebihi daya dukung jalan), karena pada umumnya jalan nasional di Provinsi Sulawesi Utara termasuk dalam kategori jalan kelas III A dimana muatan sumbu terberatnya adalah 7 ton. Dalam peraturan perundang – undangan lalu lintas jalan, jaringan jalan dibagi dalam beberapa kelas jalan atau tingkatan yang masing – masing mempunyai daya dukung yang berbeda – beda, timbulnya kelas – kelas jalan di Indonesia karena di negara kita pembangunan

prasarana jalan masih mengikuti sarana kendaraan. Pemerintah belum mampu sepenuhnya menyediakan jaringan jalan dengan daya dukung yang sesuai dengan kebutuhan (*demand*), karena harus mengalokasikan dana yang terbatas bagi pengembangan pembangunan jaringan jalan baru termasuk pada daerah terisolir. Kerusakan jalan sangat berpengaruh terhadap arus distribusi dan pemasaran dengan segala efek langsung terhadap komoditas yang didistribusikannya. Demikian juga terhadap faktor keamanan dan keselamatan masyarakat di jalan menjadi perhatian penting akibat parahnya kondisi jalan. Hal tersebut sangat kontradiktif dengan keinginan Sulawesi Utara untuk berakselerasi mengatasi kemiskinan.

Melihat kondisi jalan yang ada di daerah Sulawesi Utara ini, dapat disimpulkan ada 2 (dua) faktor yang ditenggarai menjadi penyebab utama kerusakan jalan tersebut. Pertama adalah faktor rendahnya kualitas jalan. Kedua, berlebihnya beban muatan kendaraan yang harus ditanggung jalan Secara konseptual keinginan pemerintah untuk mengoperasikan jembatan timbang dengan dikeluarkannya Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 5 Tahun 1995 Tentang Penyelenggaraan Penimbangan Kendaraan Bermotor di Jalan, lebih kepada kegundahan melihat kondisi jalan yang rusak parah hampir di sepanjang jalan nasional, jalan provinsi, bahkan jalan kabupaten di Indonesia. Kerusakan jalan tersebut sangat tidak menguntungkan dari segi perekonomian, bahkan secara statistik terjadi peningkatan langsung terhadap tingginya angka kecelakaan di jalan lintas, belum terhitung kendaraan yang mengalami kerusakan karena melintasinya. Secara logika, untuk mencegah jangan sampai kerusakan jalan yang sudah terlampau parah ini makin menjadi – jadi, solusinya saat ini adalah pembatasan tonase kendaraan yang melintas. Jalan paling efektif untuk itu tentu saja mengoperasikan jembatan timbang. Jika melihat esensi Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2002 Tentang Tertib Muatan Kendaraan

Bermotor Di Pos Pemeriksaan Terpadu (PPT) Sumatera Selatan, bahwa sesungguhnya kebijakan tersebut berkehendak untuk menerapkan aturan beban kendaraan harus sesuai kemampuan jalan. Dengan demikian, sesungguhnya keselamatan berlalu lintas sangat ditentukan oleh pengoperasian jembatan timbang yang benar. Jangankan jalan provinsi, jalan negara atau jalan tol sekalipun tidak akan pernah mulus selama kendaraan mengangkut muatan selalu melebihi kapasitas beban jalan. Lihat saja jalan Pantura, setelah arus mudik selesai pasti mengalami kerusakan. Demikian juga di Pulau Sumatera, diperbaiki jalan lintas timur, jalan lintas tengah rusak parah. Kondisi tersebut tidak sepenuhnya tertumpu pada kemampuan petugas Kementerian Pekerjaan Umum.

Kementerian Pekerjaan Umum pernah menjelaskan bahwa jalan dibangun itu sudah sesuai kelas jalan yang ditentukan. Namun karena yang melintas adalah truk – truk impor dengan tonase yang sudah pasti melebihi kapasitas jalan, jalan – jalan yang dibangun tersebut hanya akan bertahan 2 atau 3 bulan. Sekretaris PT jasa Marga (Persero) membenarkan bahwa penyebab kerusakan jalan tersebut akibat kelebihan muatan. Pihak Jasa Marga yang tidak memiliki alat timbang sebagai pembanding mempergunakan pengamatan visual untuk memperhatikan kendaraan yang melintas jalan tol, jika pada batas minimal kecepatan di jalan tol 60 km/jam, namun kendaraan yang telah diperintahkan untuk memacu kecepatannya tetap dibawah 60 km/jam, sudah dapat dipastikan bahwa kendaraan tersebut telah kelebihan muatan. Hal ini secara langsung pasti berpengaruh terhadap usia jalan tol. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Pemerintah Provinsi Sebagai Daerah Otonom, Pemerintah Provinsi memiliki kewenangan di bidang perizinan dan pengendalian kelebihan muatan dan tertib pemanfaatan jalan di provinsi, menetapkan standar batas maksimum muatan,

serta menetapkan lokasi dan pengelolaan jembatan timbang seperti yang tercantum dalam pasal 3 ayat (5) nomor 15. Sehingga yang perlu disikapi dari kehendak operasional jembatan timbang adalah personil yang bertugas di jembatan timbang tersebut haruslah orang – orang yang jujur dan professional. Menurut Miing Miharja pakar transportasi ITB, petugas di jembatan timbang harus memiliki peran sebagai pengawas kendaraan angkutan barang yang melintas, bukan sebagai pemungut setoran para sopir truk. Untuk itu yang perlu di waspadei adalah kecenderungan para sopir truk untuk membayar denda dari pada menurunkan muatannya. Mereka justru sengaja menyiapkan anggaran untuk membayar denda. Ironisnya, petugas jembatan timbang kita justru lebih suka menarik denda dari pada menurunkan muatannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Utara masih kurang memperhatikan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Jembatan timbang Pineleng. Masalah yang muncul antara lain pengawasan mengenai aturan yang berlaku tentang kendaraan yang melebihi muatan, pengawasan terhadap pegawai atau petugas operasional jembatan timbang pineleng yang masih kurang baik meskipun retribusi telah di hapuskan masih terjadi adanya pungutan liar dari oknum petugas terhadap pengguna layanan atau pengendara. Kemudian masalah keterampilan (skill) dari para pegawai / petugas yang perlu adanya pelatihan keterampilan dalam menggunakan alat penunjang yang ada di UPTD Jembatan Timbang Pineleng. Juga sarana prasarana untuk menunjang pelaksanaan hasil kinerja pegawai yang masih kurang contohnya seperti CCTV untuk mengontrol dan mengawasi proses jalannya program kerja pegawai atau petugas operasional, komputer dan printer untuk proses administrasi, kendaraan patroli untuk mengawasi dan mengontrol serta menindak para pengguna yang melanggar aturan, sehingga sarana dan prasarana tersebut menjadi

salah satu masalah terhadap kepuasan kerja pegawai. Selain itu juga masalah kepuasan masyarakat, yang tidak terlihatnya kotak kritik dan saran di UPTD Jembatan Timbang Pineleng. Kemudian masalah koordinasi antara sesama pegawai atau petugas operasional juga antara pimpinan dan pegawai atau petugas operasional dalam pelaksanaan kerja. Kemudian kedisiplinan juga perlu menjadi perhatian khusus, dimana masih terdapat pegawai atau petugas yang tidak melaksanakan tugas dan fungsi dalam hal ini masih ada petugas yang tidak melaksanakan sesuai dengan aturan. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **Kinerja Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Jembatan Timbang Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Utara (Suatu Studi Di UPTD Jembatan Timbang Pineleng).**

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Kualitatif yakni metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana penelitian adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data di lakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi, (Sugiyono : 2013).

Menurut Sukmadinata (2005) dasar penelitian kualitatif adalah konstruktivisme yang berasumsi bahwa kenyataan itu berdimensi jamak, interaktif dan suatu pertukaran pengalaman sosial yang diinterpretasikan oleh setiap individu. Peneliti kualitatif percaya bahwa kebenaran adalah dinamis dan dapat ditemukan hanya melalui penelaahan terhadap orang-orang melalui interaksinya dengan situasi sosial mereka (Danim, 2002).

Penelitian kualitatif mengkaji perspektif partisipan dengan strategi-strategi yang bersifat interaktif dan fleksibel. Penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut pandang partisipan. Dengan demikian arti atau pengertian penelitian kualitatif tersebut adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti merupakan instrumen kunci (Sugiyono, 2005).

Pelaksanaan metode penelitian deskriptif tidak terbatas, hanya sampai pada pengumpulan dan penyusunan data saja, tetapi meliputi analisis dan interpretasi tentang arti data tersebut. Selain itu semua data yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti (Moleong, 2000)

Menurut Sugiyono (2008), bahwa metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mendapatkan dan menyampaikan fakta – fakta dengan jelas dan teliti. Studi deskriptif harus lengkap, tanpa banyak detail yang tidak penting dengan menunjukkan apa yang penting atau tidak. Dalam konsep *Grounded Reserch* bahwa suatu cara penelitian bersifat kualitatif menjadi berpengaruh dengan suatu pandangan yang berbeda tentang hubungan antara teori dengan pengamatan.

Metode ini bertujuan untuk mendiskripsikan apa yang saat ini berlaku dan didalamnya ada upaya penggambaran, mencatat, menganalisis dan menginterpretasikan kondisi – kondisi yang sekarang terjadi. Dengan kata lain, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai keadaan saat ini, tanpa bermaksud menguji atau menggunakan hipotesis. Dengan demikian, penelitian ini berusaha Merumuskan dan menggambarkan tentang bagaimana kinerja Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Jembatan Timbang di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Utara dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Utara, Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Jembatan Timbang Pineleng.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah dengan mengukur tingkat keberhasilan kinerja yang dilakukan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Jembatan Timbang di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Utara khususnya UPTD Jembatan Timbang Pineleng dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan menggunakan teori dari Gibson (1989) dengan indikatornya sebagai berikut : Produktivitas, Efisiensi, Keadaptasian, Kepuasan, dan Perkembangan.

D. Informan Penelitian

Adapun yang menjadi sumber data (informan) dalam penelitian ini diambil dari unsur yang terkait dalam masalah yang diteliti, yaitu : Kepala UPTD Jembatan Timbang, Kepala Seksi Operasional Jembatan Timbang Wangurer dan Pineleng, 6 orang Pegawai / Petugas Operasional Jembatan Timbang Pineleng, 4 orang Pengguna layanan / Pengendara di Jembatan Timbang Pineleng. Total 12 orang

E. Instrumen Dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan instrumen dan teknik sebagai berikut :

1. Wawancara

Teknik ini digunakan untuk menjangkau data primer, yang bersumber dari instansi terkait (Dinas Perhubungan Provinsi). Dalam teknik ini dilakukan Tanya jawab secara lisan tentang informasi atau hal-hal yang berkaitan dengan objek penelitian guna memperoleh data atau keterangan yang diperlukan. Dalam penelitian ini instrument penelitian berupa pedoman wawancara hanya memuat pertanyaan-pertanyaan kunci saja,

sedangkan pertanyaan lain hanya untuk mempertajam pokok tadi untuk mendapatkan data yang lebih mendalam dan lebih akurat.

2. Observasi

Teknik ini digunakan untuk memperdalam data yang diperoleh dari hasil wawancara dan kuesioner. Teknik ini dilakukan dengan cara mengamati langsung peristiwa-peristiwa yang berkaitan dengan objek yang diteliti. Teknik observasi yang digunakan adalah observasi non partisipasi

3. Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data sekunder. Data sekunder ini diambil pada dokumen-dokumen tertulis pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Sulawesi Utara dan UPTD Jembatan Timbang .

F. Teknik Analisis Data

(Moleong 2007) Setelah data terkumpul dari hasil pengumpulan data, maka langkah selanjutnya yang dilakukan peneliti adalah mengolah data atau menganalisis data. Data yang diperoleh kemudian diolah dan dianalisis dengan menggunakan metode analisis kualitatif data, yaitu :

- 1) Reduksi Data : reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Kegiatan reduksi data ini berlangsung secara terus-menerus selama penelitian berlangsung, dan dilanjutkan setelah data terkumpul dengan membuat ringkasan, menelusuri tema dan menggolongkannya ke dalam suatu pola yang lebih jelas.
- 2) Penyajian Data : penyajian data penelitian adalah dalam bentuk teks naratif atau digambarkan dengan kata-kata atau kalimat. Menurut model analisis ini, agar dapat melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari

penelitian, maka penyajian data harus diusahakan secara sistematis.

- 3) Penarikan Kesimpulan : adalah merupakan langkah terakhir dari proses penelitian kualitatif yaitu menarik kesimpulan penelitian atas dasar hasil analisis dan interpretasi data.

D. Pembahasan

a. Produktivitas

Pengertian produktivitas sangat berbeda dengan produksi. Tetapi produksi merupakan salah satu komponen dari usaha produktivitas, selain kualitas dan hasil keluarannya. Produksi adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan hasil keluaran dan umumnya dinyatakan dengan volume produksi, sedangkan produktivitas berhubungan dengan efisiensi penggunaan sumber daya (masukan dalam menghasilkan tingkat perbandingan antara keluaran dan masukan). Peningkatan produktivitas dan efisiensi merupakan sumber pertumbuhan utama untuk mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan. Sebaliknya, pertumbuhan yang tinggi dan berkelanjutan juga merupakan unsur penting dalam menjaga kesinambungan peningkatan produktivitas jangka panjang. Dengan jumlah tenaga kerja dan modal yang sama, pertumbuhan output akan meningkat lebih cepat apabila kualitas dari kedua sumber daya tersebut meningkat. Walaupun secara teoritis faktor produksi dapat dirinci, pengukuran kontribusinya terhadap output dari suatu proses produksi sering dihadapkan pada berbagai kesulitan. Disamping itu, kedudukan manusia, baik sebagai tenaga kerja kasar maupun sebagai manajer, dari suatu aktivitas produksi tentunya juga tidak sama dengan mesin atau alat produksi lainnya. Seperti diketahui bahwa output dari setiap aktivitas ekonomi tergantung pada manusia yang melaksanakan aktivitas tersebut, maka sumber daya manusia merupakan sumber daya utama

dalam pelaksanaan aktivitas perusahaan. Sejalan dengan fenomena ini, konsep produktivitas yang dimaksud adalah produktivitas tenaga kerja. Tentu saja, produktivitas tenaga kerja ini dipengaruhi, dikondisikan atau bahkan ditentukan oleh ketersediaan faktor produksi komplementernya seperti alat dan mesin. Namun demikian konsep produktivitas adalah mengacu pada konsep produktivitas sumber daya manusia. Secara umum konsep produktivitas adalah suatu perbandingan antara keluaran (output) dan masukan (input) persatuan waktu.

Pentingnya arti produktivitas dalam meningkatkan kesejahteraan telah disadari secara universal, tidak ada jenis kegiatan manusia yang tidak mendapatkan keuntungan dari produktivitas yang ditingkatkan sebagai kekuatan untuk menghasilkan lebih banyak barang- barang maupun jasa, peningkatan produktivitas juga menghasilkan peningkatan langsung pada standar hidup yang berada dibawah kondisi distribusi yang sama dari perolehan produktivitas yang sesuai dengan masukan tenaga kerja. Produktivitas penting dalam meningkatkan dan mempertahankan perusahaan dalam hal menghasilkan barang atau jasa yang pada dasarnya tidak lepas dari peningkatan dan pengefektifan mutu tenaga kerja sebagai sumber daya manusia yang sangat menentukan bagi kelangsungan hidup perusahaan. Pengukuran produktivitas digunakan untuk mengukur tingkat kinerja yang dicapai oleh perusahaan. Dengan adanya produktivitas maka perusahaan dapat menilai efisiensi dan efektifitas. Produktivitas berkaitan dengan memproduksi keluaran secara efisiensi dan khususnya ditujukan pada hubungan keluaran dengan masukan yang digunakan untuk memproduksi keluaran tersebut. Biasanya perbedaan atau kombinasi atau bauran input dapat digunakan untuk menghasilkan tingkat keluaran tertentu. Efisiensi produksi total adalah titik yang

memenuhi dua kondisi yang memuaskan yaitu (Hansen&Mowen, 2001:22) :

1. Untuk setiap bauran input tertentu dapat menghasilkan output dalam jumlah tertentu, dalam arti ada kelebihan pemakaian input untuk menghasilkan output, meskipun mungkin hanya satu unit.
2. Dengan menggunakan bauran input tertentu yang memuaskan sebagaimana kondisi pertama bauran yang biayanya paling rendah yang dipilih.

Kondisi pertama disebabkan oleh adanya hubungan teknis dan oleh sebab itu dinamakan efisiensi teknis. Kondisi kedua disebabkan oleh hubungan relative harga input dan oleh karena

Anoraga (1998:56) berpendapat bahwa tinggi rendahnya produktivitas kerja dipengaruhi oleh beberapa factor, yaitu : pekerjaan yang menarik, upah yang baik, keamanan dan perlindungan dalam pekerjaan, penghayatan atas maksud dan makna pekerjaan, lingkungan atau suasana kerja yang baik , promosi dan pengembangan diri mereka sejalan dengan perkembangan organisasi/perusahaan, merasa terlibat dengan kegiatan-kegiatan organisasi, pengertian dan simpati atas persoalan-persoalan pribadi, kesetiaan pimpinan/kepala perusahaan pada diri karyawan/karyawan dan disiplin kerja yang keras.

disebut efisiensi harga. Program peningkatan produktivitas berkaitan dengan gerakan kearah efisiensi produktivitas total. Sebagai contoh peningkatan produktivitas dapat dicapai dengan :

- a) Menggunakan semua input dalam jumlah yang lebih sedikit untuk menghasilkan keluaran dalam jumlah yang sama.
- b) Menghasilkan keluaran yang lebih banyak dengan menggunakan input yang sama.

Peningkatan produktivitas menjadi salah satu kunci bagi perusahaan pada umumnya, dan hal lain yang menyebabkan

pentingnya produktivitas adalah meningkatnya standar kepuasan bagi pelanggan yang disertai dengan adanya kompetisi yang semakin ketat. Sebagai suatu kesatuan masing-masing bidang dan perusahaan harus mendukung produktivitas perusahaan secara keseluruhan. Oleh sebab itu program peningkatan produktivitas merupakan usaha terpadu

yang menjadi tujuan strategic setiap pimpinan perusahaan.

Dilihat dari penjelasan di atas yang menjadi tujuan utama dari masalah produktivitas ini adalah bagaimana mencapai hasil yang maksimal dan sesuai dengan tujuan dari organisasi. Di lihat dari poin produktivitas ini yang menjadi poin penting atau yang menjadi masalah kongkret dalam produktivitas ini adalah masalah *pengawasan* yang di lakukan oleh pihak pimpinan UPTD Jembatan Timbang maupun pengawasan yang di lakukan oleh pihak Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Provinsi Sulawesi Utara. Pengawasan yang dimaksud baik pengawasan mengenai aturan yang berlaku tentang kendaraan yang melebihi kapasitas muatan, maupun pengawasan kinerja pegawai yang bertugas.

Menurut Winardi (2000, hal. 585) “Pengawasan adalah semua aktivitas yang dilaksanakan oleh pihak manajer dalam upaya memastikan bahwa hasil aktual sesuai dengan hasil yang direncanakan”. Siagian (1990:107) menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan pengawasan adalah: “Proses pengamatan daripada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar supaya semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.” Ciri terpenting dari konsep yang dikemukakan oleh Siagian ini adalah bahwa pengawasan hanya dapat diterapkan bagi pekerjaan-pekerjaan yang sedang berjalan dan tidak dapat diterapkan untuk pekerjaan-pekerjaan yang sudah selesai dilaksanakan.

Terry (dalam Winardi, 2000:395) juga berpendapat tentang pengertian pengawasan ini, ia mengatakan bahwa: Pengawasan berarti mendeterminasi apa yang dilaksanakan, maksudnya mengevaluasi prestasi kerja dan apabila perlu menerapkan tindakan--tindakan korektif sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana-rencana. Jadi pengawasan dapat dianggap sebagai aktivitas untuk menemukan dan mengoreksi penyimpangan-penyimpangan penting dalam hasil yang dicapai dari aktivitas-aktivitas yang direncanakan. Sujanto (dikutip Silalahi, 2002) lebih tegas mengatakan: Pengendalian adalah segala usaha atau kegiatan untuk menjamin dan mengarahkan agar pekerjaan yang sedang dilaksanakan dapat berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan atau hasil yang dikehendaki serta sesuai pula dengan segala ketentuan dan kebijakan yang berlaku. Sementara Maman Ukas (2004:337) menyatakan bahwa: "Pengawasan adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan untuk memantau, mengukur dan bila perlu melakukan perbaikan atas pelaksanaan pekerjaan sehingga apa yang telah direncanakan dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang diinginkan".

Pada poin pertama pengawasan terhadap aturan sangatlah penting di lakukan oleh pimpinan karena dalam hal ini banyak sekali terjadi praktek gratifikasi yang muncul. Contohnya jika petugas menemukan ada kendaraan yang melebihi kapasitas dalam muatan, banyak kasus pegawai tidak melakukan tindakan penilangan (tilang) pada kendaraan tersebut tapi kendaraan tersebut hanya membayar uang sogokan untuk supaya dapat lolos dari penilangan.

Solusi kongkret untuk masalah ini adalah dari segi pengawasan aturan dari perlu adanya peran langsung dari pimpinan yang harus mengawasi secara langsung kepada pegawai yang bekerja di lapangan, selain itu harus ada aturan yang memberikan sanksi khusus dari pimpinan kepada bawahan yang

menerima gratifikasi. Selain itu kesadaran dari para pegawai untuk tidak melakukan tindakan gratifikasi juga perlu di tumbuhkan dan di tanamkan dalam hati. Pimpinan bisa mengkampanyakan gerakan anti gratifikasi pada masyarakat dan pegawai lewat baliho – baliho yang di pasang di jembatan timbang. Sosialisasi mengenai peraturan yang ada beserta sanksi pada masyarakat yang ada. Agar masyarakat sadar dan paham serta tertib terhadap aturan.

Poin kedua pengawasan terhadap kinerja para pegawai. Pengawasan kinerja pegawai juga perlu di tingkatkan agar supaya mereka dapat bekerja dengan baik dan sesuai dengan tujuan organisasi. Hal ini perlu peran pimpinan untuk langsung turun dan mengarahkan pegawainya agar mereka dapat bekerja dengan baik dan professional.

Teori pengawasan dari Donnelly, et al. (dalam Zuhad, 1996). Adalah teori yang pengawasan yang paling baik dan maksimal untuk di terapkan pada masalah pengawasan di UPTD Jembatan timbang:

- a. Pengawasan Pendahuluan (preliminary control).

Pengawasan yang terjadi sebelum kerja dilakukan. Pengawasan Pendahuluan menghilangkan penyimpangan penting pada kerja yang diinginkan yang dihasilkan sebelum penyimpangan tersebut terjadi. Pengawasan Pendahuluan mencakup semua upaya manajerial guna memperbesar kemungkinan bahwa hasil-hasil aktual akan berdekatan hasilnya dibandingkan dengan hasil-hasil yang direncanakan. Memusatkan perhatian pada masalah mencegah timbulnya deviasi-deviasi pada kualitas serta kuantitas sumber-sumber daya yang digunakan pada organisasi-organisasi. Sumber-sumber daya ini harus memenuhi syarat-syarat pekerjaan yang ditetapkan oleh struktur organisasi yang bersangkutan. Dengan ini, manajemen menciptakan kebijaksanaan-kebijaksanaan, prosedur-prosedur dan aturan-aturan yang

ditujukan pada hilangnya perilaku yang menyebabkan hasil kerja yang tidak diinginkan di masa depan. Dipandang dari sudut prespektif demikian, maka kebijaksanaan-kebijaksanaan merupakan pedoman-pedoman yang baik untuk tindakan masa mendatang. Pengawasan pendahuluan meliputi; Pengawasan pendahuluan sumber daya manusia, Pengawasan pendahuluan bahan-bahan, Pengawasan pendahuluan modal dan Pengawasan pendahuluan sumber-sumber daya financial.

b. Efisiensi

Konsep efisiensi merupakan konsep yang mendasar dan lahir dari konsep ekonomi. Meskipun demikian, konsep mengenai efisiensi dapat didefinisikan dari berbagai sudut pandang dan latar belakang. Pada umumnya, efisiensi dapat diarahkan kepada sebuah konsep tentang pencapaian suatu hasil dengan penggunaan sumber daya secara optimal. Di dalam Adiwarmanto A. Karim (2006), dibahasakan bahwa "Efficient is doing the things right", yang berarti bahwa melakukan segala hal dengan cara yang tepat untuk mendapatkan hasil yang optimal.

(Sukirno, Sadono:2008) Menurut Sullivan, Arthur(2011)efisiensi dalam konsep ekonomi merujuk pada sejumlah konsep yang terkait pada penggunaan, pemaksimalan serta pemanfaatan seluruh sumber daya dalam proses produksi barang dan jasa(Dalam Wikipedia berbahasa Indonesia, 2003). Penggunaan sumber-sumber daya bisa dikatakan efisien apabila: (1) Seluruh sumber-sumber daya yang tersedia sepenuhnya digunakan; (2) Corak penggunaannya adalah sudah sedemikian rupa sehingga tidak terdapat lagi corak penggunaan lain yang akan memberikan tambahan kemakmuran bagi masyarakat/individu.

(Sukirno, Sadono:2008)Sementara itu, efisiensi di dalam konsep produksi cenderung menilai secara teknis dan operasional,

sehingga efisiensi di dalam konsep produksi umumnya dilihat dari sudut pandang teknis dan biaya. Menurut Sadono Sukirno (2008), di dalam proses produksi, efisiensi dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu efisiensi produktif dan efisiensi alokatif.

- a. Efisiensi produktif, adalah menilai efisiensi di dalam tahapan produksi. Penilaian efisiensi produktif dapat dilihat dari sisi biaya. Untuk mencapai efisiensi produktif ini harus dipenuhi dua syarat. Pertama, untuk setiap tingkat produksi, biaya yang dikeluarkan adalah yang paling minimum. Kedua, perusahaan atau industri secara keseluruhan harus memproduksi barang pada biaya rata-rata yang paling rendah.
- b. Sedangkan efisiensi alokatif, menilai efisiensi secara teknis di dalam proses produksi, yakni dari segi pengalokasian sumber-sumber daya

Berdasarkan konsep diatas dapat di tarik sebuah kesimpulan bahwa efiesiensi adalah bagaimana seorang pimpinan yang memanejemen suatu organisasi baik dalam hal ini manajemen sumber daya yang ada. Baik dari segi kinerja, skill, dan fasilitas yang mendukung kinerja.

Poin pertama yang menjadi masalah keterampilan (skill) dari para pegawai, dalam hal ini pegawai masih belum professional dan belum terlalu terlatih dalam menggunakan alat untuk memberikan pelayanan pada masyarakat. Hal ini perlu di perhartikan oleh pimpinan untuk mengarahkan dan memberikan pelatihan terpadu pada pegawai guna untuk meningkatkan skill dan keterampilan para pegawai dalam bertugas.

Poin kedua yang harus di perhatikan adalah fasilitas penunjang pekerjaan seperti CCTV, computer administrasi, kendaraan patroli, printer, dan peralatan bongkar muat barang. Khususnya computer administrasi, dan printer belum tersedia di UPTD Jembatan Timbang pineleng. Ini membuat proses surat menyurat dan proses administrasi di UPTD

Jembatan Timbang ini berjalan tidak maksimal. Keterbatasan CCTV, kendaraan patroli dan peralatan bongkar muat barang, jelas sangat menghambat kegiatan di UPTD Jembatan Timbang Pineleng. Hal ini perlu menjadi perhatian serius oleh Pimpinan UPTD dan Dinas Terkait untuk segera melakukan pengadaan barang guna menunjang eksistensi UPTD jembatan Timbang Pineleng dalam memberikan pelayanan yang baik dan maksimal pada masyarakat yang ada. Kerja sama antara semua pihak di UPTD Jembatan Timbang untuk mewujudkan hal tersebut dengan segera.

Poin ketiga adalah kinerja pegawai yang lebih di khususkan lagi pada tingkat disiplin pegawai yang ada di UPTD Jembatan Timbang Pineleng . Disiplin yang di maksud adalah aspek-aspek disiplin kerja berdasarkan pendapat dari Siswanto dan Prijodarminto (dalam Hapsari, 1998) sebagai berikut :

a) Disiplin terhadap peraturan-peraturan

Disiplin terhadap peraturan-peraturan dapat diartikan sebagai ketaatan karyawan terhadap ketentuan-ketentuan yang berlaku di lingkungan kerjanya, hal ini meliputi peraturan yang tertulis maupun yang tidak tertulis. Disiplin ini dapat berupa ketaatan untuk memberitahukan bila tidak masuk kerja, berpakaian sesuai dengan ketentuan, ketaatan dalam menggunakan alat-alat perlengkapan yang ada.

b) Disiplin Waktu

Disiplin waktu dapat diberi pengertian sebagai ketaatan karyawan terhadap waktu kerja. Hal ini meliputi ketaatan karyawan terhadap jam masuk kerja, jam pulang kerja dan kehadiran di tempat kerja.

c) Disiplin terhadap tugas dan tanggung jawab

Disiplin terhadap tugas dan tanggung jawab ini dapat diberi pengertian sebagai ketaatan

Solusi kongkret dalam masalah ini adalah kembali lagi peran pemimpin kedisiplinan, ketegas dan wibawa dari pemimpin. Hal ini harus di tegakan lewat aturan yang jelas yang harus di sertai dengan sangsi yang keras. Misalnya pemotongan Tunjangan Kinerja. Hal ini di lakukan untuk supaya menimbulkan efek jera dari pegawai untuk tidak melanggar disiplin lagi.

Agar tercipta organisasi yang efisien, ada beberapa cara untuk meningkatkan efisiensi dalam organisasi. Adapun cara tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan fungsi manajemen secara tepat

Dalam fungsi manajemen yang meliputi planing, organizing, actuating, dan controlling itu harus dilaksanakan dengan tepat. Jika ada fungsi manajemen yang tidak tepat itu akan menjadikan suatu manajemen kurang efisien dan tentu saja akan menjadikan organisasi yang tidak efisien pula.

2. Pemanfaatan sumber daya ekonomi yang tepat

Semua sumber daya ekonomi yang ada seperti sumber daya alam, sumber daya manusia, sumber daya kewirausahaan, dan juga sumber daya modal dipilih dengan baik, kemudian dimanfaatkan secara tepat.

3. Pelaksanaan fungsi organisasi sebagai alat pencapaian tujuan yang setepat tepatnya

Memanfaatkan fungsi-fungsi organisasi yang sebagai wadah untuk digunakan sebagai alat pencapaian tujuan yang telah direncanakan sebestumnya secara tepat.

4. Pengarahan dan dinamika organisasi dilakukan untuk pengembangan dan kemajuan yang berkesinambungan.

Pengarahan-pengarahan dan dinamika yang sudah ada ataupun sudah berjalan dalam sebuah organisasi dilakukan dengan sebaik mungkin secara terus menerus demi berkembangnya sebuah organisasi dan juga kemajuan yang secara berkesinambungan.

c. Kepuasan

Kepuasan Kerja Pegawai

Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima (Robbin, 2003:78). Greenberg dan Baron (2003) mendeskripsikan kepuasan kerja sebagai sikap positif atau negatif yang dilakukan individu terhadap pekerjaan mereka. Selain itu Gibson (2000:106) menyatakan kepuasan kerja sebagai sikap yang dimiliki para pekerja tentang pekerjaan mereka. Hal itu merupakan hasil dari persepsi mereka tentang pekerjaan.

Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya. Kepuasan Kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya daripada tidak menyukainya. Locke mencatat bahwa perasaan-perasaan yang berhubungan dengan kepuasan dan ketidakpuasan kerja cenderung mencerminkan penaksiran dari tenaga kerja tentang pengalaman-pengalaman kerja pada waktu sekarang dan lampau daripada harapan-

harapan untuk masa depan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat dua unsur penting dalam kepuasan kerja, yaitu nilai-nilai pekerjaan dan kebutuhan-kebutuhan dasar.

Nilai-nilai pekerjaan merupakan tujuan-tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan tugas pekerjaan. Yang ingin dicapai ialah nilai-nilai pekerjaan yang dianggap penting oleh individu. Dikatakan selanjutnya bahwa nilai-nilai pekerjaan harus sesuai atau membantu pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dasar. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan hasil dari tenaga kerja yang berkaitan dengan motivasi kerja.

Kepuasan kerja secara keseluruhan bagi seorang individu adalah jumlah dari kepuasan kerja (dari setiap aspek pekerjaan) dikalikan dengan derajat pentingnya aspek pekerjaan bagi individu. Menurut Locke seorang individu akan merasa puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya merupakan sesuatu yang bersifat pribadi, yaitu tergantung bagaimana ia mempersepsikan adanya kesesuaian atau pertentangan antara keinginan-keinginannya dengan hasil keluarannya (yang didapatnya). Sehingga dapat disimpulkan pengertian kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan.

Bicara soal kepuasan kerja berarti pendekatan disini lebih condong pada pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Bagaimana menciptakan rasa nyaman dalam pekerjaan. Yang menjadi masalah dalam kepuasan kerja ini adalah bagaimana fasilitas yang menunjang dalam pekerjaan. Bicara soal fasilitas sangat penting untuk menunjang kinerja dari pegawai. Sama seperti yang di kemukakan pada variabel efektivitas dan jika soal fasilitas dapat tersedia otomatis yang dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Kepuasan Masyarakat

Pengertian secara umum mengenai kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan hasil dari adanya perbedaan – perbedaan antara harapan konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen tersebut. Dari beragam definisi kepuasan konsumen yang telah diteliti dan didefinisikan oleh para ahli pemasaran, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu tanggapan perilaku konsumen berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya (kinerja produk) dibandingkan dengan harapan konsumen.

Kepuasan konsumen ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh konsumen tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa, pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi barang atau jasa tersebut serta pengalaman teman-teman yang telah mengkonsumsi barang atau jasa tersebut dan periklanan.

Didalam lingkungan yang kompetitif, indikator yang dapat menunjukkan kepuasan konsumen adalah apakah konsumen tersebut akan membeli kembali dan menggunakan produk tersebut diwaktu yang akan datang. Adapun beberapa pengertian kepuasan konsumen menurut para peneliti adalah sebagai berikut :

Menurut Kotler Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja

melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Hubungan antara kepuasan pelanggan dan pelanggan yang loyal adalah tidak proporsional, contohnya adalah kepuasan pelanggan yang diranking dengan skala 1-5, yaitu :

1. Kepuasan pelanggan pada tingkat sangat rendah (tingkat 1), kemungkinan besar pelanggan akan berpindah meninggalkan perusahaan dan menjelek-jelekkannya.
2. Kepuasan pelanggan pada tingkat 2 sampai dengan tingkat 4, pelanggan merasa agak puas, tetapi masih mungkin untuk berpindah ketika suatu penawaran lebih baik muncul.
3. Kepuasan pelanggan pada tingkat 5, pelanggan sangat mungkin membeli kembali dan bahkan menyebarkan kabar baik tentang perusahaan. Kesenangan atau kepuasan yang tinggi menciptakan suatu ikatan emosional dengan merek atau perusahaan tersebut dan tidak hanya terpaku pada pilihan yang masuk akal saja.

Sedangkan kepuasan menurut Kotler dan Armstrong (2001:9) : Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000) definisi kepuasan adalah : Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan

konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai.

Masalah yang timbul dari tingkat kepuasan konsumen dalam pelayanan, dimana masih muncul ketidakpuasan dari konsumen karena dalam pelayanan dan menjalankan tugasnya para petugas di UPTD Jembatan Timbang Pineleng masih ada praktek pungutan liar (Pungli). Pada hal sejak tahun 2012 retribusi untuk jembatan timbang sudah di hapuskan sesuai Peraturan daerah nomor 1 tahun 2012 tentang retribusi daerah. Hal ini harus menjadi perhatian oleh pimpinan UPTD Jembatan Timbang Pineleng sebagai penanggung jawab dalam organisasi ini . pengawasan langsung oleh pimpinan perlu di tingkatkan. Serta pemberian sanksi berupa Surat peringatan, Mutasi, Demosi Atau pemotongan gaji bagi pegawai yang di ketahui melakukan pungli pada para pengendara yang melewati UPTD Jembatan Timbang Pineleng.

d. Keadaptasian

Menurut Gibson (2002) Keadaptasian, yaitu menggambarkan dimana tingkat organisasi benar – benar tanggap terhadap perubahan internal dan eksternal.

Yang dimaksud dengan keadaptasian adalah suatu proses bagaimana seorang organisasi peka terhadap perubahan baik dalam organisasi maupun luar organisasi. Masalah yang paling kongkret disini adalah hubungan individu atau personal dari sesama bawahan dan antara bawahan dan atasan baik pertanggung jawaban maupun perintah yang harus di jalankan.

Hubungan yang dimaksudkan adalah hubungan koordinasi dan komunikasi yang di bangun dalam organisasi, hal ini perlu untuk di tingkatkan, karena sejauh ini dalam menjalankan tugas sering terjadi miss komunikasi antara sesama pegawai sehingga menimbulkan dampak yang kurang baik dari organisasi.

Komunikasi dan koordinasi adalah nyawa dari suatu organisasi, jika komunikasi kurang maka organisasi akan menuju kehancuran. Peran central dari pemimpin untuk membina dan membangun koordinasi antara atasan dan bawahan, maupun sesama bawahan di anggap penting. Pemimpin harus mampu memotivasi pegawai untuk mampu bekerja sama demi mencapai tujuan organisasi dengan mencapai pelayanan publik yang baik dan maksimal.

Masalah kedua yang ada di luar organisasi adalah bagaimana organisasi ini menanggapi persoalan – persoalan dan keluhan keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang di berikan. Sejauh ini UPTD Jembatan Timbang Pineleng belum terlalu menanggapi persoalan dan keluhan masyarakat yang seharusnya itu di tamping dan di tindak lanjuti. Hal yang harus di lakukan adalah perlu adanya pengadaan kotak kritik dan saran untuk supaya masyarakat dapat memberikan kritikan dan saran untuk membangun dan menjadikan UPTD Jembatan Timbang Pineleng lebih baik lagi dalam pelayanan yang di berikan pada masyarakat pengguna jasa jembatan timbang.

e. Perkembangan

Menurut Gibson (2002) perkembangan yaitu menggambarkan kemampuan dan tanggung jawab organisasi untuk meningkatkan / memperbesar kapasitas dan potensi untuk berkembang menghadapi tuntutan lingkungan.

Untuk meningkatkan kapasitas dan tuntutan lingkungan sebuah organisasi harus memperhatikan unsur Sumber daya manusia, dan Fasilitas.

Masalah pertama di lokasi penelitian adalah yang pertama dari segi Sumber daya manusia, kemampuan, keterampilan (skill) serta penguasaan dan pemahaman tentang undang – undang yang masih lemah. Yang harus di lakukan oleh pimpinan perlu adanya kerja sama dengan Dinas terkait untuk mengadakan pelatihan keterampilan, pelatihan Undang – Undang, pelatihan

Pelayanan Publik. Agar dalam hal ini pegawai UPTD Jembatan Timbang Pineleng dapat bersaing sesuai dengan tuntutan lingkungan.

Persoalan kedua dari sumberdaya manusia adalah kurangnya pegawai yang ditempatkan untuk bertugas di UPTD Jembatan Timbang Pineleng. Hal ini jelas menghambat kinerja karena pekerjaan yang dilakukan 3 orang di rangkap oleh satu orang. Pimpinan UPTD Jembatan Timbang Pineleng harus menyurat dan memohon kepada Dinas terkait untuk supaya menambah jumlah pegawai yang bertugas di sana supaya kinerja dapat berjalan dengan baik dan maksimal.

Dalam Buku *The Capacity Building For Local Government Toward Good Governance* yang ditulis oleh Prof. Dr. H.R. Riyadi Soeprapto, MS, untuk meningkatkan kapasitas dan potensi organisasi sebagai berikut:

1. Pengembangan sumber daya manusia; training, rekrutmen dan pemutusan pegawai profesional, manajerial dan teknis,
2. Keorganisasian, yaitu pengaturan struktur, proses, sumber daya dan gaya manajemen,
3. Jaringan kerja (network), berupa koordinasi, aktifitas organisasi, fungsi network, serta interaksi formal dan informal,
4. Lingkungan organisasi, yaitu aturan (rule) dan undang-undang (legislation) yang mengatur pelayanan publik, tanggung jawab dan kekuasaan antara lembaga, kebijakan yang menjadi hambatan bagi development tasks, serta dukungan keuangan dan anggaran.
5. Lingkungan kegiatan lebih luas lainnya, meliputi faktor-faktor politik, ekonomi dan situasi-kondisi yang mempengaruhi kinerja.

Sedangkan UNDP memfokuskan pada tiga dimensi, yaitu;

1. Tenaga kerja (dimensi human resources), yaitu kualitas SDM dan cara SDM dimanfaatkan
2. Modal (dimensi fisik), menyangkut sarana material, peralatan, bahan-bahan yang diperlukan dan ruang/gedung,
3. Teknologi, yaitu organisasi dan gaya manajemen, fungsi perencanaan, penentuan kebijakan, pengendalian dan evaluasi, komunikasi, serta sistem informasi manajemen

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil-hasil rangkuman wawancara dan pembahasan sebagaimana yang telah di kemukakan pada bagian sebelumnya, maka dapat di simpulkan hasil penelitian ini sebagai berikut :

1. Di lihat dari Produktivitas organisasi UPTD jembatan Timbang Pineleng dalam menjalankan tugasnya sejauh ini belum maksimal hal ini di lihat dari segi pengawasan terhadap aturan yang berlaku masih sangat kurang hal ini terbukti banyak sekali terjadi praktek gratifikasi yang muncul. Contohnya jika petugas menemukan ada kendaraan yang melebihi kapasitas dalam muatan, banyak kasus pegawai tidak melakukan tindakan penilangan (tilang) pada kendaraan tersebut tapi kendaraan tersebut hanya membayar uang sogokan untuk supaya dapat lolos dari penilangan. Kemudian dari pengawasan kinerja pegawai juga belum maksimal karena masih banyak pegawai belum dapat berkerja dengan baik dan professional.
2. Di ukur dari efisiensi jembatan Timbang Pineleng dalam menjalankan tugasnya sejauh ini belum cukup baik. Ini di karenakan di lihat dari segi fasilitas kerja dari pegawai yang belum terpenuhi semua, disiplin pegawai yang masih sangat kurang, kemudian masalah keterampilan (skill) yang belum baik.
3. Di ukur dengan indikator kepuasan, kepuasan terbagi atas dua bagian pertama

kepuasan kerja pegawai, bicara soal kepuasan kerja pegawai sejauh ini belum terpenuhi itu di karenakan belum lengkapnya fasilitas penunjang kerja pegawai, sehingga berdampak pada kinerja pegawai. Kemudian bicara soal kepuasan masyarakat penerima layanan jembatan Timbang Pineleng mereka belum merasa puas karena dalam hal ini masih banyak pungutan liar yang terjadi di sana.

4. Di lihat dari keadaptasian, dari internal organisasi masih perlu memperbaiki hubungan komunikasi dan koordinasi agar tidak berdampak buruk dalam berjalannya organisasi. Dari segi eksternal belum terlalu maksimal karena dalam hal ini daya tanggap institusi pada kebutuhan masyarakat masih sangat kurang.
5. Di ukur dari perkembangan organisasi sejauh ini belum maksimal itu karenakan di lihat dari kemampuan (skill), keterampilan serta penguasaan dan pemahaman tentang Undang – Undang yang masih lemah, sumberdaya manusia adalah kurangnya pegawai yang di tempatkan untuk bertugas di UPTD Jembatan Timbang Pineleng. Hal ini jelas menghambat kinerja karena pekerjaan yang di lakukan 3 orang di rangkap oleh satu orang.

B. Saran

Mengacu pada hasil temuan dalam penelitian ini maka dapat diberikan beberapa saran untuk di tindak lanjuti pihak terkait, guna mengoptimalkan kinerja UPTD Jembatan Timbang Pineleng saat ini :

1. Pengawasan aturan dari perlu adanya peran langsung dari pimpinan yang harus mengawasi secara langsung kepada pegawai yang bekerja di lapangan, selain itu harus ada aturan yang memberikan sanksi khusus dari pimpinan kepada bawahan yang menerima gratifikasi. Selain itu kesadaran dari para pegawai

untuk tidak melakukan tindakan gratifikasi juga perlu di tumbuhkan dan di tanamkan dalam hati.

2. Pimpinan UPTD Jembatan Timbang Pineleng bisa mengkampanyakan gerakan anti gratifikasi pada masyarakat dan pegawai lewat baliho – baliho yang di pasang di jembatan timbang. Sosialisasi mengenai peraturan beserta sanksi yang ada pada masyarakat, agar masyarakat sadar dan paham serta tertib terhadap aturan.
3. Pimpinan UPTD dan Dinas Terkait harus berkerja sama dalam melakukan pengadaan barang (computer administrasi, printer, CCTV, kendaraan patroli dan peralatan bongkar muat barang) guna menunjang eksistensi UPTD jembatan Timbang Pineleng dalam memberikan pelayanan yang baik dan maksimal pada masyarakat yang ada.
4. Peran pemimpin kedisiplinan, ketegasan dan wibawa dari pemimpin. Hal ini harus di tegakan lewat aturan yang jelas yang harus di sertai dengan sanksi yang keras. Misalnya pemotongan Tunjangan Kinerja. Hal ini di lakukan untuk supaya menimbulkan efek jera dari pegawai untuk tidak melanggar disiplin lagi. Selain itu pemberian sanksi berupa Surat peringatan, Mutasi, Demosi Atau pemotongan gaji bagi pegawai yang di ketahui melakukan pungutan liar pada para pengendara yang melewati UPTD Jembatan Timbang Pineleng.
5. Pimpinan UPTD Jembatan Timbang Pineleng harus menyurat dan memohon kepada Dinas terkait untuk supaya menambah jumlah pegawai yang bertugas di sana supaya kinerja dapat berjalan dengan baik dan maksimal. Pemberian pelatihan pada para pegawai dalam rangka memberikan layanan yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

Arthur J. Keown, John D. Martin, J. William Petty, David F. Scott, JR. 2011.

- Manajemen Keuangan: Prinsip & Penerapan*. PT. Indeks, Jakarta.
- Anoraga, P. 1998. Psikologi Kerja. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Buchari Zainun, 2000, Manajemen dan Motivasi, Balai Aksara, Jakarta
- Danim, Sudarwan. 2002. Menjadi Peneliti kualitatif. Bandung : Pustaka Setia
- Donnelly, Gibson, dan Ivancevich. 1996. *Manajemen* Edisi Sembilan Jilid 1. Alih Bahasa: Zuhad Ichyudin. Jakarta : Erlangga.
- Gibson, 2002. Organisasi perilaku struktur dan proses, terjemahan edisi IV. Jakarta: Penerbit erlangga.
- Gibson, James,L. 2000. Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses. Edisi ke-5. Cetakan ke-3. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Greenberg, Jerald dan Robert A. Baron. 2003. *Behaviour in Organizations, Understanding and Managing The Human Side of Work*. Third Edition.
- Allin and Bacon. A Division of Schuster. Massachussets.
- Hansen & Mowen, (2001), Manajemen Biaya, Buku II, Terjemahan benyamin Molan, Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Karim, Adiwarman. 2006. *Bank Islam- Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Maman Ukas. 2004. *Manajemen: Konsep, Prinsip dan Aplikasi*. Bandung : Penerbit Agnini.
- Moleong, Lexy J. (2007) Metodologi Penelitian Kualitatif, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung
- Nana Syaodih Sukmadinata, 2005, *Landasan Psikologi Proses Pendidikan*, Bandung: PT Rosda Karya.
- Robbins, Stephen P, 2003. Perilaku Organisasi, Jilid 2, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.